

# **Model Komunikasi, Sifat Arogansi dan Etika Komunikasi Pemerintah Menuju Pelayanan Publik Prima**

Akhirul Aminulloh, Dody Setyawan dan Fahmi Fauzan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang  
Email: akhirulaminulloh@gmail.com

## **Abstract**

*State government apparatus arrogance behavior significantly affects the attitude of ignorance toward society. Therefore solution was needed to solve over the public servants arrogance and ignorance. In turn, communication and political ethics in public service should be optimized, be effective and be efficiently. Communication, ethical in public services and a political will were required to bring a harmonious relationship between the public servants as government apparatus and the people. To support this, the local government policy was made by absorbing the aspirations of the community, and the community will participate in any policy made by the local government because they feel involved. The research was conducted in Malang Raya by using path analysis (path analysis). Determination of sampling using purposive sampling technique. The data analysis with SPSS to test the research hypothesis path analysis (path analysis). Results of this study declared that the communication and ethics affected positively and significant to the public services. The behavior of the arrogance and apathy also affected positively and significantly to the public services.*

**Keywords:** *Communication, ethics, conduct of government, apathy, public services.*

## **Abstrak**

Perilaku arogan aparat pemerintah negara secara signifikan mempengaruhi sikap arogansi terhadap masyarakat. Karena itu solusi diperlukan untuk memecahkan atas masalah arogansi dan ketidakpedulian aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pada gilirannya, komunikasi dan etika dalam pelayanan publik seharusnya dioptimalkan, menjadi efektif dan efisien. Komunikasi dan etika dalam pelayanan publik bagi aparat pemerintah diperlukan untuk membangun hubungan harmonis antara pegawai pemerintah sebagai aparat pemerintah dan masyarakat. Untuk mendukung hal ini, kebijakan lokal pemerintah diputuskan melalui penyerapan aspirasi masyarakat, dan masyarakat akan berpartisipasi di dalamnya karena kebijakan lokal yang diputuskan tersebut mereka merasa terlibat dan dilibatkan. Penelitian ini dilakukan di Malang Raya dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penentuan sampling menggunakan *sampling purposive*. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS untuk menguji hipotesis dalam setiap alur dari masing-masing variabel. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel komunikasi dan etika dalam pelayanan pemerintah secara signifikan mempengaruhi pelayanan publik. Demikian pula sebaliknya, sikap arogansi dan apatis masyarakat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap pelayanan masyarakat.

**Kata kunci:** komunikasi, etika, tata laku pemerintah, apatis, pelayanan publik

## Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara yang dalam dua dekade terakhir hingga saat ini terus membangun sistem demokrasi, sejak kejatuhan rezim otoritarianisme Orde Baru pada tahun 1998. Meski demikian hingga kini banyak kalangan berpendapat bahwa Indonesia masih dalam tahap “demokratisasi”. Artinya demokrasi yang kini dibangun belum benar-benar berdiri secara mantap. Usaha ini masih harus dilampaui dengan mengikis praktek-praktek kolusi, nepotisme dan kolusi yang terjadi di sana sini.

Praktek kekuasaan yang korup merupakan persoalan tersendiri yang hingga saat ini belum terselesaikan. Ironisnya, praktek-praktek korupsi ini justru melanda di kalangan aparat pemerintah dan elit politik seperti yang terjadi pada pegawai Departemen Keuangan, Kementerian Pemuda dan Olah Raga, Kementerian Agama, Kementerian Perhubungan, para Kepala Daerah dari bupati, walikota dan gubernur, hingga anggota legislatif. Praktek ini hampir merata di semua level dan jenjang pemerintahan.

Hambatan lain yang sangat krusial adalah terlalu mengakarnya budaya birokratis yang terlalu dalam. Aparat pemerintah yang seharusnya memberi pelayanan publik yang tepat, murah, mudah dan efisien, justru menjadi pelayanan publik yang berbelit-belit, tertutup, sulit dan mahal. Karakteristik dari budaya birokratis terlihat dari pola komunikasi aparatur pemerintah yang masih arogan dan masih *state oriented* yang menyebabkan masyarakat enggan dan “takut” (dengan kata lain apatis) untuk berkomunikasi secara efektif. Aparat pemerintah ini justru merasa harus diperlakukan lebih karena posisi dan jabatannya, bukan sebaliknya bahwa kedudukan mereka sebenarnya harus memberi pelayanan terbaiknya bagi masyarakat.

Dalam kehidupan birokratis, setidaknya terdapat sejumlah ciri yang membuat aparat pemerintah ini, merasa penting dan dihormati secara berlebihan ketika mereka berhadapan dengan kepentingan masyarakat. Pertama, kehidupan birokratis didasarkan pada posisi dan jabatan. Dalam kehidupan birokratis setiap posisi dan jabatan diberi titel atau nama

seperti Kakan (Kepala kantor); Kasi (Kepala seksi), Kabag (Kepala bagian), dan Kabiro (Kepala Biro), Sekwilda (Sekretaris Wilayah Daerah), Kadinas (Kepala Dinas) dan seterusnya

Kedua, bentuk tugas dan kewajiban yang dilakukan aparat pemerintah yang hidup dalam organisasi birokratis, bersifat resmi. Definisi resmi menyangkut dan melekat dengan posisi yang didudukinya. Ada legalitas hukum yang menetapkan posisinya sehingga kewenangannya pun didasarkan pada status peraturan yang ada. Setiap tugas dan kewajiban berimplikasi dengan anggaran yang dipertanggungjawabkan. Ini menjadi corak yang membuat aparat pemerintah berorientasi pada diri bukan pada publik. Hampir menjadi kebiasaan bahwa setiap jenis pekerjaan yang harus diselesaikan disertai anggaran yang digunakan. Pada gilirannya hal ini menentukan penghasilan yang diperoleh.

Ketiga, posisi dan kedudukan tersebut disusun secara hirarkial yang dengan demikian pola komunikasi yang dijalankan bersifat *top-down*; mekanistik dan berorientasi pada instruksi dan perintah atasan. Dengan demikian, inisiatif yang timbul dari bawahan cenderung rendah disebabkan karena adanya kekuatiran menyalahi kewenangan dan kekuasaan atasan. Ada pola paternalistik yang tinggi terhadap atasan. Hubungan antara atasan-bawahan sangat terasa dalam budaya organisasi birokratis.

Keempat, mereka yang hidup dalam organisasi birokrasi, lebih mengutamakan prosedur dan aturan yang berlaku. Pekerjaan mereka dilindungi atau berlandung pada prosedur dan aturan yang berlaku. Karena itu, bentuk-bentuk komunikasi yang terjadi bersifat prosedural, hirarkial, mekanistik, dan tidak responsif. Akibat budaya hidup birokratis ini, dalam memberi pelayanan kepada masyarakat pun secara langsung atau tidak langsung terpengaruh dengan gaya komunikasi birokratis (Pace and Faules, 1994:29-30)

Sosiolog Kacung Marijan sebagai contoh, menambahkan ciri-ciri hidup birokratis atas anggota DPR yang semakin tidak aspiratif dari hari ke hari, arogan, tidak responsif, dan masih banyak lagi lainnya yang pada intinya mengarah pada satu wacana bahwa perangai DPR/D

sekarang sangat memprihatinkan dan tidak lebih baik dibanding sebelumnya (*Jawa Pos*, 24 Maret 2009).

Sementara menurut, Marzuki Alie, buruknya kinerja anggota dewan karena hambatan komunikasi. Komunikasi menurutnya dipandang menjadi salah satu penyebab buruknya kinerja dewan. Menurut Alie, buruknya komunikasi di DPR ini mengakibatkan sejumlah rencana dan program kerja yang sudah dirancang DPR tidak bisa disampaikan ke publik secara utuh, (*Republika*, 24 Desember 2010). Sementara Akhirul Aminulloh (2010), mengatakan bahwa komunikasi juga bisa dipahami sebagai komunikasi antara “yang memerintah” dan “yang diperintah”. Dalam hal ini, apabila yang memerintah (aparatur pemerintah) pola komunikasinya buruk, maka yang diperintah (masyarakat) akan merespon buruk.

Banyak ahli telah berikhtiar mengartikan batasan tentang komunikasi antara penguasa dengan rakyatnya sebagai bentuk komunikasi politik (Blumler and Kavanah, 2007). Secara sederhana misalnya, komunikasi politik diartikan sebagai semua bentuk komunikasi yang terjadi diantara aktor-aktor sosial politik terhadap persoalan politik. Alwi Dahlan (1990:3) mendefinisikan komunikasi politik sebagai bidang atau disiplin yang menelaah perilaku politik dan kegiatan komunikasi yang bersifat politik, mempunyai akibat politik dan berpengaruh terhadap perilaku politik.

Pendapat Muchamad Yulianto (2009) menjelaskan bahwa apapun yang disampaikan dan dilakukan oleh aktor politik adalah pesan komunikasi yang berada dalam bingkai kepentingan publik dan sebagai komunikator akan bertanggungjawab terhadap apa yang disampaikan termasuk efek yang ditimbulkannya. Lebih jauh komunikator bertujuan merealisasikan pesan-pesan politiknya dalam rangka mendekatkan *das sollen-apa yang ideal* dengan *das sein-apa yang ril*.

Sementara dalam kehidupan politik saat ini, aktor politik khususnya yang berasal dari pemerintah dan biorkrasi, tengah berada pada

titik terendah baik menyangkut kredibilitas, etos dan kapabilitasnya di mata publik. Hal ini diperparah dengan rendahnya kepentingan publik terakomodir dengan baik. Dengan perkataan lain, kualitas komunikasi, sikap arogansi, etika aparat pemerintah berhbungan dengan dengan kualitas pelayanan. Jika ketiga faktor tersebut baik, asumsinya pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah juga baik.

Buruknya pelayanan publik seperti ini dapat dicermati dari hasil temuan Survei Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terhadap Integritas Sektor Publik sebagai berikut: Indeks Integritas Nasional turun dibandingkan tahun sebelumnya (dari 6,5 di tahun 2009 menjadi 5,42 di tahun 2010). Salah satunya disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan publik di beberapa unit layanan baik di instansi pusat, instansi vertikal maupun pemerintah kota.

Hal ini diperkuat penelitian Sugeng Rusmiwari (dalam Jurnal Reformasi, 2011), yang dilakukan di Jawa Timur meliputi Kabupaten Malang, Kota Malang, dan Kota Batu (Malang Raya) tentang Sikap Apatisme Masyarakat terhadap Pelayanan Pada Masyarakat. Hasilnya ditemukan bahwa terdapat kecenderungan apatisme di berbagai level aparat pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik masih tergolong lamban dan masih ada pungutan di luar yang sudah ditentukan. Sesuai data hasil penelitian tersebut diketahui bahwa sebanyak 59,1% responden mengatakan pelayanan lamban. Sebanyak 18,2% mengatakan pelayanan birokrasi sudah tepat waktu, sedangkan pernyataan masyarakat tentang pelayanan birokrasi ada pungutan liar sebesar 22,7%. Maknanya, pelayanan birokrasi di Kota Malang masih tergolong lamban dan ada pungutan untuk mempermudah dalam pemberian pelayanan.

Hasil survey YAPPIKA tentang pelaksanaan desentralisasi (2006) juga menyebutkan bahwa pelayanan publik dinilai lebih buruk dari sebelum desentralisasi. Bahkan di beberapa daerah tertentu ada peningkatan kualitas dan kuantitas korupsi lebih besar, peningkatan biaya pelayanan tanpa ada persetujuan atau kesepakatan dengan masyarakat terlebih dahulu,

tidak ada mekanisme komplain atas kinerja pemerintah, dan ruang partisipasi terbatas. Semua ini menunjukkan bahwa orientasi, bentuk dan jenis pekerjaan aparat pemerintah, jauh di bawah standar yang semestinya dalam kerangka kerja pelayanan publik.

Hal lain yang sering dikeluhkan masyarakat adalah tidak adanya standar pelayanan. Pelayanan yang diterapkan aparat pemerintah dirasakan banyak pihak tidak ada standarisasi pelayanan. Mereka yang memiliki uang berlebih mendapatkan prioritas pelayanan disebabkan dana tambahan yang mereka terima. Standarisasi ini mencakup kecekatan, ketepatan dan keramahan.

Surat kabar *Kompas* (28 Desember 2009) pernah menurunkan ulasan yang memaparkan hasil penelitian yang dilakukan ICW (*Indonesia Corruption Watch*) terhadap pelayanan rumah sakit pemerintah di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi). Hasilnya menunjukkan bahwa sejumlah pelayanan di rumah sakit pemerintah di bawah standar yang meliputi pelayanan perawat, kunjungan dokter yang rendah dan semaunya terhadap pasien, layanan yang lama atas obat dan hasil laboratorium, jeleknya kebersihan toilet, tempat tidur, selimut, kasur dan makanan.

Semua tersebut, menunjukkan persoalan yang berhubungan dengan perilaku aparat pemerintah dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Padahal dalam menjalankan profesi dan pekerjaannya, mereka dibayar bersumber dari APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara) yang *notabene* berasal dari rakyat. Dari berbagai persoalan tersebut, masalah kehidupan birokratis diduga sebagai penyebab permasalahan utama. Kehidupan birokratis pada akhirnya mempengaruhi perilaku komunikasi yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku pelayanan kepada masyarakat.

Karena itu dibutuhkan model komunikasi yang efektif dan aspiratif dalam rangka mencapai tujuan pembangunan melalui kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan aspirasi masyarakat. Selain itu, diperlukan model advokasi komunikasi untuk meningkatkan efektifitas penyampaian pesan agar terkesan tidak arogan. Apakah

nantinya advokasi komunikasi ini berpengaruh terhadap kebijakan yang dirumuskan, advokasi komunikasi yang dilakukan tidak terkesan arogan, advokasi komunikasi sebagai alternatif berbagai keluhan yang diterima masyarakat dan dapat menjadi peng-eliminir perilaku apatis bagi masyarakat, atau sebaliknya. Hal inilah yang menjadi pokok dan tujuan penelitian ini.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang berusaha melihat sejumlah faktor berpengaruh terhadap pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut adalah perilaku komunikasi aparat, etika politik aparat pemerintah, sikap arogansi aparat pemerintah, apatisme masyarakat dan akhirnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dari hubungan tiap variabel ini dipahami bahwa variabel kualitas pelayanan aparat pemerintah terhadap masyarakat dalam kenyataannya tidak ditentukan oleh hubungan langsung dari satu variabel, melainkan adanya sejumlah variabel yang berhubungan secara langsung atau tidak langsung.

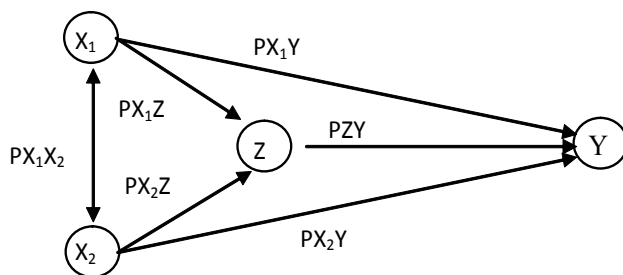
Setiap faktor tidak serta merta langsung berpengaruh pada kualitas pelayanan, melainkan dari berbagai faktor ini satu sama lain saling berkaitan dan pada akhirnya menjadi faktor akumulatif penyebab tinggi rendahnya kualitas pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Misalnya, apakah ada hubungan antara perilaku komunikasi aparat pemerintah terhadap sikap arogansi aparat atau apakah ada kaitannya antara perilaku komunikasi tersebut dengan apatisme masyarakat.

Demikian pula, misalnya, apakah perilaku etis aparat berhubungan dengan sikap aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Artinya dari berbagai faktor tersebut, dicari beberapa relasi dan efeknya yang terjadi guna menjelaskan kemungkinan-kemungkinan yang menjadi penyebab tinggi rendahnya pelayanan kepada masyarakat yang dijalankan aparat pemerintah.

Penelitian ini dilakukan di tiga lokasi di Jawa Timur yaitu; Kabupaten Malang, Kota Malang, dan Kota Batu. Tiga wilayah ini mencerminkan tiga kelompok besar masyarakat Jawa

Timur ditinjau dari aspek masyarakat. Adapun pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 150 responden yang tersebar di tiga lokasi berbeda.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan variabel-variabel yang ada. Setiap variabel dikembangkan ke dalam indikator. Dari indikator dijabarkan ke dalam sejumlah pertanyaan yang mencakup dari dimensi yang ingin diketahui. Adapun analisis data menggunakan metode *path analysis* (analisa jalur) yang secara rinci dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

$X_1$  : Komunikasi Aparatur Pemerintah

$X_2$  : Etika Politik Aparatur Pemerintah

Z : Sikap Arogansi aparat pemerintah dan Apatisme Masyarakat

Y : Pelayanan Publik

Prosedur dalam *path analysis* mencakup pencarian korelasi dan regresi sehingga dengan demikian, di dalam *path analysis* tersebut terdapat analisis statistik yang lain turut dipakai seperti korelasi *product moment* dan persamaan linear regresi sederhana. Prosedur ini ditempuh digunakan untuk mengetahui dari arah mana kualitas pelayanan prima ini dipengaruhi suatu faktor tertentu. Faktor mana yang paling berkontribusi terhadap tinggi rendahnya kualitas pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian, setiap faktor dapat teridentifikasi secara jelas.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Deskripsi Variabel

Nilai indeks perseptual terhadap perilaku komunikasi aparat pemerintah (baca: komunikasi politik) sebesar 2,575. Hal ini berarti bahwa responden memberikan persepsi yang cukup terhadap bentuk perilaku komunikasi yang dilakukan aparat pemerintah. Jika dilihat faktor perilaku komunikasi aparat pemerintah memiliki nilai indeks tertinggi jika dibandingkan indeks perseptual yang lain. Adapun nilai indeks perseptual untuk etika politik aparat pemerintah sebesar 2,397. Hal ini berarti nilai perseptual tersebut berada dalam kategori cukup bermakna. Nilai indeks perseptual untuk perilaku arogansi dan apatisme masyarakat sebesar 2,546. Hal ini menunjukkan kedua faktor tersebut berada pada kategori cukup. Nilai indeks sebesar 2,384 pada pelayanan prima menunjukkan kriteria cukup.

Indeks perseptual ini menjadi indikator penting untuk melihat korelasi dan pengaruh yang ditimbulkandari masing-masing variabel terhadap variabel terpengaruh yakni pelayanan prima. Dari masing-masing besaran indeks perseptual yang diketahui tersebut, perilaku komunikasi aparat memiliki nilai indeks perseptual terbesar. Dengan perkataan lain, variable perilaku komunikasi aparat pemerintah, semestinya memberi keterhubungan dan keberpengaruhan terhadap pelayanan prima bagi masyarakat sebagai variable yang paling dominan dan terpenting.

### Sajian Analisis Regresi Terhadap Variabel Penelitian

Berikut ini adalah besaran-besaran koefisien regresi yang ditemukan dalam setiap hubungan variabel yang berpengaruh terhadap pelayanan publik yang prima. Artinya, koefisien regresi dipakai untuk menunjukkan seberapa besar ekuivalensi pengaruh variabel terhadap pelayanan. Rumus  $Y = a + bX$ , menunjukkan bahwa  $b$  sebagai koefisien regresi adalah ekuivalensi besaran pengaruh terhadap  $Y$  di mana  $Y$  adalah pelayanan prima.

### Komunikasi, Arogansi dan Sikap Apatisme Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Aspek penting dari berbagai hubungan dan pengaruh terhadap pelayanan publik, dapat dilihat dari alur atau jalur variabel komunikasi berhubungan dan berpengaruh langsung pada pelayanan publik ( $X_1 \rightarrow Y$ ); jalur yang kedua dapat dilihat dari variabel komunikasi berhubungan terhadap sifat arogansi aparat dan apatisme masyarakat ( $X_1 \rightarrow Z$ ), di mana  $X_1$  tidak langsung berhubungan terhadap  $Y$  melainkan harus melalui  $Z$  terlebih dahulu. Baru kemudian, variabel sifat arogansi aparat dan apatisme masyarakat berhubungan dan berpengaruh terhadap  $Y$  ( $Z \rightarrow Y$ ).

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh koefisien regresi antara komunikasi ( $X_1$ ) dan; arogansi aparat dan sikap apatisme masyarakat ( $Z$ ) terhadap pelayanan publik ( $Y$ ). Pertama koefisien regresi variabel komunikasi ( $b_1$ ) bernilai positif sebesar 0,289 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p=0.000<0.05$ , terhadap pelayanan Publik ( $Y$ ), sehingga adanya peningkatan pada variabel komunikasi ( $X_1$ ) satu satuan akan meningkatkan Pelayanan Publik ( $Y$ ) sebesar 0,289.

Kedua, koefisien regresi arogansi aparat dan apatisme masyarakat ( $b_2$ ) bernilai positif sebesar 0,435 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p=0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa arogansi aparat pemerintah dan apatisme masyarakat ( $Z$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik ( $Y$ ), sehingga adanya peningkatan perilaku aparat ( $b_2$ ) akan meningkatkan pelayanan publik ( $Y$ ). Ketika kesemua faktor tersebut dianalisis secara bersamaan, maka yang dihasilkan adalah persamaan regresi ganda dengan hasil rincian sebagaimana hal tersebut di atas.

#### **a. Etika Politik, Arogansi dan Apatisme Terhadap Pelayanan Publik**

Sejumlah asumsi atau hipotesis yang dapat dibangun dari alur hubungan dan pengaruh dari sejumlah variabel etika, sifat arogansi dan apatisme masyarakat terhadap pelayanan publik. Misalnya apakah etika dari suatu kelompok sosial tertentu berhubungan dan berpengaruh terhadap sikap arogansi dan apatisme masyarakat. Apakah etika tertentu berhubungan dan berpengaruh terhadap pelayanan publik. Apakah etika, arogansi dan apatisme

masyarakat secara bersamaan berhubungan dan berpengaruh terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan analisis regresi antara etika politik ( $X_2$ ) dan perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat ( $Z$ ) terhadap pelayanan publik ( $Y$ ) dengan besarnya koefisien regresi sebesar 0,246 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p=0.001<0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa etika politik ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik ( $Y$ ). Dengan demikian jika ada peningkatan etika politik ( $X_2$ ) akan meningkatkan pelayanan publik ( $Y$ ).

Koefisien regresi perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat ( $Z$ ) bernilai positif sebesar 0,427 terhadap pelayanan publik dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p=0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa perilaku aparat ( $Z$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik ( $Y$ ) sehingga adanya peningkatan perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat ( $Z$ ) akan meningkatkan pelayanan publik ( $Y$ ).

#### **b. Komunikasi dan Etika Terhadap Pelayanan Publik**

Jika dilihat, dari alur yang telah disajikan sebelumnya, terlihat bahwa hubungan antara variabel komunikasi dan etika bersifat reversible. Artinya, hubungan ini bersifat kausalitas, yakni variabel komunikasi mempengaruhi etika dan sebaliknya etika mempengaruhi kualitas komunikasi. Dengan demikian, dari hubungan yang bersifat reversible ini, alur hubungan ini dapat keduanya sekaligus, yakni hubungan antara komunikasi terhadap etika berpengaruh terhadap pelayanan publik, sedangkan yang kedua adalah hubungan antara etika terhadap komunikasi berpengaruh terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh koefisien regresi antara variabel komunikasi ( $X_1$ ) dan variabel etika ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik ( $Y$ ) sebesar 0,308 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p=0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik ( $Y$ ). Jadi, adanya peningkatan nilai satu satuan terhadap variabel komunikasi ( $X_1$ ) akan meningkatkan Pelayanan Publik ( $Y$ ) sebesar 0,308.

Koefisien regresi antara variabel etika

(b<sub>2</sub>) bernilai positif sebesar 0,295 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p= 0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel etika (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (Y) sehingga adanya peningkatan satu satuan dari variabel etika (X<sub>2</sub>) akan meningkatkan Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,295.

### c. Sifat Arogansi dan Apatisme Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Bagian ini adalah yang paling pendek yang memperlihatkan pengaruh langsung antara sifat arogansi dan apatisme masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan mengesampingkan variabel yang lain terhadap pelayanan publik, analisis regresi ini melihat pengaruh yang ditimbulkan dari variabel Z terhadap Y, yakni variabel sifat arogansi dan apatisme masyarakat terhadap variabel pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh koefisien regresi antara sifat arogansi dan apatisme masyarakat (Z) terhadap pelayanan publik (Y) sebesar 0,527 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p= 0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan perilaku aparat dan apatisme masyarakat (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (Y), sehingga adanya peningkatan sifat arogansi aparat dan apatisme masyarakat (Z) akan meningkatkan pelayanan publik (Y).

### d. Komunikasi terhadap Pelayanan Publik

Hubungan dan pengaruh langsung lainnya adalah variabel komunikasi terhadap pelayanan publik. Bila dicermati ada, beberapa hubungan variabel yang bersifat linear dan sederhana. Seperti variabel komunikasi terhadap pelayanan. Hubungan variabel komunikasi terhadap sifat arogansi dan apatisme masyarakat. Hubungan langsung etika yang bersifat linear antara etika terhadap pelayanan dan; hubungan langsung antara etika dan sifat arogansi aparat dan apatisme masyarakat. Dalam konteks ini, disajikan hubungan dan pengaruh langsung antara komunikasi dan pelayanan publik.

Berdasarkan analisis regresi diperoleh besarnya koefisien regresi antara komunikasi (X<sub>1</sub>) terhadap pelayanan publik (Y) sebesar

0,426 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p= 0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan variabel komunikasi (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (Y), sehingga adanya peningkatan satu satuan terhadap variabel komunikasi (X<sub>1</sub>) akan meningkatkan pelayanan publik (Y) sebesar 0,426 kali. Jika variabel komunikasi dinaikan sebesar 10 kali satuan, maka peningkatan pelayanan publik yang terjadi sebesar 42,6 kali.

### e. Etika terhadap Pelayanan Publik

Hubungan dan pengaruh langsung terhadap pelayanan publik adalah terlihat dalam diagram analisis jalur sebelumnya, yakni variabel etika aparat yang dioperasionalkan lebih bersifat cara mereka menerima dan memandang masyarakat ketika berurusan dengan pelayanan pemerintah. Hubungan linearitas yang lebih sederhana terlihat pada antara etika dan pelayanan publik. Berbeda dengan sebelumnya, hubungan ini mesti singgah terlebih dulu pada variabel arogansi dan apatisme masyarakat baru kemudian berpengaruh pada pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh koefisien regresi antara variabel etika terhadap pelayanan sebesar 0,419 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p= 0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa etika (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (Y), sehingga jika ada peningkatan variabel etika (X<sub>2</sub>) pada besaran satu satuan akan meningkatkan pengaruh pelayanan publik (Y) sebesar 0,419.

### f. Komunikasi terhadap Perilaku Aparat

Berdasarkan analisis diperoleh hasil regresi antara variabel komunikasi (X<sub>1</sub>) terhadap variabel perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat (Z) sebagai berikut, yakni koefisien regresi variabel komunikasi (b<sub>1</sub>) bernilai positif sebesar 0,316 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p= 0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel perilaku arogansi aparat dan sikap apatisme masyarakat (Z), sehingga adanya peningkatan terhadap variabel komunikasi (X<sub>1</sub>) akan meningkatkan nilai variabel perilaku

arogansi aparat dan sikap apatisme masyarakat (Z).

#### **g. Etika terhadap Arogansi Aparat dan Sikap Apatisme Masyarakat**

Pengaruh langsung yang dapat diamati yang terakhir adalah pengaruh etika terhadap arogansi aparat dan apatisme masyarakat. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil koefisien regresi antara etika ( $X_2$ ) terhadap arogansi aparat dan sikap apatisme masyarakat (Z) sebagai berikut yakni sebesar 0,404 dengan derajat  $\alpha=0.05$ ,  $p=0.000<0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel etika ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku aparat (Z), sehingga adanya peningkatan etika ( $X_2$ ) akan meningkatkan perilaku arogansi aparat dan sikap apatisme masyarakat (Z).

#### **Uji Signifikansi Hasil Penelitian**

Uji signifikansi dipakai untuk mengetahui apakah setiap besaran koefisien regresi yang ditemukan, diterima atau ditolak berdasarkan pada derajat dan taraf signifikansi tertentu. Uji signifikansi yang digunakan adalah membandingkan antara nilai t-hitung dengan nilai t-tabel yang sudah tersedia. Pada umumnya, interpretasi terhadap hasil perhitungan statistik didasarkan pada uji signifikansi ini. Apabila hasil t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka hasil tersebut diterima secara positif ditaraf signifikansi yang dirujuk.

Adapun taraf signifikansi merujuk pada toleransi kesalahan dari 100 kasus yang diteliti. Misalnya, pada taraf signifikansi 0.05. Artinya dari 100 kasus yang diteliti, toleransi kesalahan adalah 5 kasus. Semakin kecil tingkat kesalahannya, semakin baik hasil yang diperoleh. Hal ini pula yang menentukan interpretasi atas hasil penelitian yang dihasilkan.

#### **a. Uji Signifikansi Komunikasi dan; Perilaku Arogansi dan Apatisme Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik**

Hasil uji-t antara variabel komunikasi ( $X_1$ ) dan variabel arogansi dan sikap apatisme (Z) terhadap pelayanan publik (Y) adalah sebagai berikut: Nilai t-hitung variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap variabel pelayanan publik (Y)

sebesar 4,125, sementara untuk t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$   $p=0.000<0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , satu sisi (*one-tail*) sebesar 1.9763. Nilai t-hitung > t-tabel.

Nilai t-hitung variabel arogansi dan sikap apatisme masyarakat (Z) terhadap variabel pelayanan publik (Y) dari pengaruh variabel komunikasi ( $X_1$ ) sebesar 6,223, sementara untuk t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$   $p=0.000<0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , didapat t-tabel satu sisi sebesar 1.976. Nilai t-hitung > t-tabel. Hal ini menunjukkan diterimanya  $H_{a5}$  yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap variabel pelayanan publik (Y) melalui variabel perilaku arogansi aparat dan sikap apatisme masyarakat (Z).

#### **b. Uji Signifikansi Etika dan Perilaku Arogansi dan Sikap Apatisme terhadap Pelayanan Publik**

Hasil uji-t antara variabel etika ( $X_2$ ) dan variabel perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat (Z) terhadap pelayanan publik (Y) adalah sebagai berikut: Nilai t-hitung variabel etika ( $X_2$ ) terhadap variabel pelayanan publik (Y) melalui variabel perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat (Z) sebesar 3,325, sedangkan nilai t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$   $p=0.000<0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , didapat t-tabel satu sisi sebesar 1.976. Nilai t-hitung > t-tabel.

Nilai t-hitung variabel perilaku aparat (Z) terhadap pelayanan publik (Y) dari pengaruh variabel etika politik ( $X_2$ ) sebesar 5,779, sedangkan pada t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$   $p=0.000<0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , didapat t-tabel satu sisi sebesar 1.976. Nilai t-hitung > t-tabel. Hal ini menunjukkan diterimanya  $H_{a6}$  yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel etika politik ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y) melalui variabel perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat (Z).

#### **c. Uji Signifikansi Komunikasi dan Etika terhadap Pelayanan Publik**

Hasil uji-t antara variabel komunikasi ( $X_1$ ) dan variabel etika ( $X_2$ ) terhadap variabel



pelayanan publik (Y) adalah sebagai berikut: Nilai t-hitung variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap pelayanan publik (Y) sebesar 3,954, sementara untuk t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$   $p=0.000<0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , didapat t-tabel satu sisi sebesar 1.976. Dari hasil itu, nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel. Dengan demikian hipotesis kerja yang menyatakan ada pengaruh signifikan antara variabel komunikasi terhadap pelayanan publik diterima pada taraf 5% dengan degree of freedom pada 148

Sementara nilai t-hitung variabel etika ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y) sebesar 3,788, adapun pada t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , maka didapat t-tabel satu sisi sebesar 1.976. Kedua nilai t-hitung > t-tabel. Hal ini menunjukkan diterimanya  $H_{a3}$  bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi Politik ( $X_1$ ) dan variabel etika ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y).

#### **d. Uji Signifikansi Komunikasi terhadap Pelayanan Publik**

Hasil uji-t antara variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap pelayanan publik (Y) adalah nilai t-hitung variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap pelayanan publik (Y) sebesar 5,734. Sementara untuk t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$   $p=0.000<0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , didapat satu sisi sebesar 1.976. Nilai t-hitung > t-tabel. Hal ini menunjukkan diterimanya  $H_{a1}$  bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap pelayanan publik (Y). Hipotesis ini diterima pada taraf signifikansi 5% pada derajat kebebasan 148.

#### **e. Uji Signifikansi Etika terhadap Pelayanan Publik**

Hasil uji-t adalah nilai t-hitung variabel etika ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y) sebesar 5,608, sementara untuk t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$   $p=0.000<0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , didapat t-tabel satu sisi sebesar 1.976. Nilai t-hitung > t-tabel. Hal ini menunjukkan diterimanya  $H_{a2}$  bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel etika ( $X_2$ ) terhadap variabel pelayanan publik (Y).

#### **f. Uji Signifikansi Perilaku Arogansi dan Sikap Apatisme terhadap Pelayanan Publik**

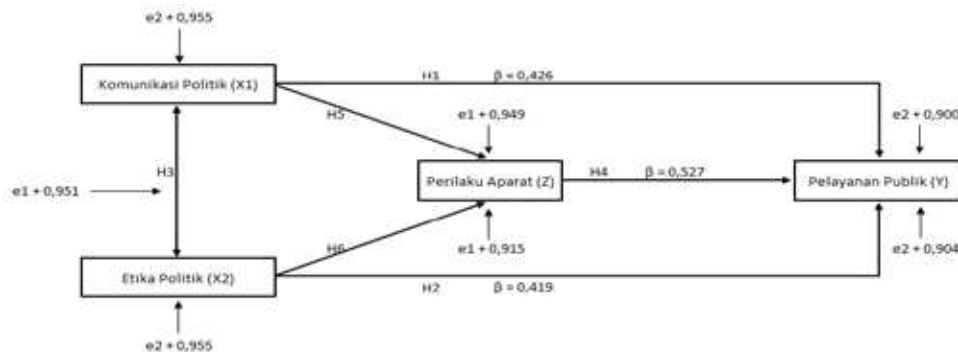
Hasil uji-t antara variabel perilaku arogansi dan apatisme masyarakat (Z) terhadap pelayanan publik (Y) adalah nilai t-hitung sebesar 7,538 sementara untuk t-tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=0.05$   $p=0.000<0.05$  dan  $df=n-k$ , yaitu  $150-2=148$ , maka didapat t-tabel satu sisi sebesar 1.976. Nilai t-hitung > t-tabel. Hal ini menunjukkan diterimanya  $H_{a4}$  bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat (Z) terhadap pelayanan publik (Y).

#### **Uji Intervening**

Dalam membuktikan bahwa variabel perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat (Z) mampu menjadi variabel yang memediasi antara variabel komunikasi ( $X_1$ ) dan variabel etika ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y), maka dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel komunikasi ( $X_1$ ) dan variabel etika ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y).

Apabila pengaruh tidak langsung dari variabel komunikasi ( $X_1$ ) terhadap variabel pelayanan publik (Y) melalui variabel perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat (Z) > dibanding pengaruh secara langsung variabel komunikasi ( $X_1$ ) dan variabel etika ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y), maka variabel perilaku arogansi aparat pemerintah dan sikap apatisme masyarakat (Z) bisa menjadi variabel yang memediasi antara komunikasi ( $X_1$ ) dan etika ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y). Untuk melakukan perhitungan secara langsung dan tidak langsung dilakukan dari nilai *standardized coefficients regresi* masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent dan dapat dibuat analisis jalur sebagai berikut:

**Gambar**  
**Analisis Intervening Komunikasi (X<sub>1</sub>) dan Etika (X<sub>2</sub>) terhadap Pelayanan Publik (Y) Melalui Perilaku Arogansi dan Sikap Apatisme Masyarakat (Z)**

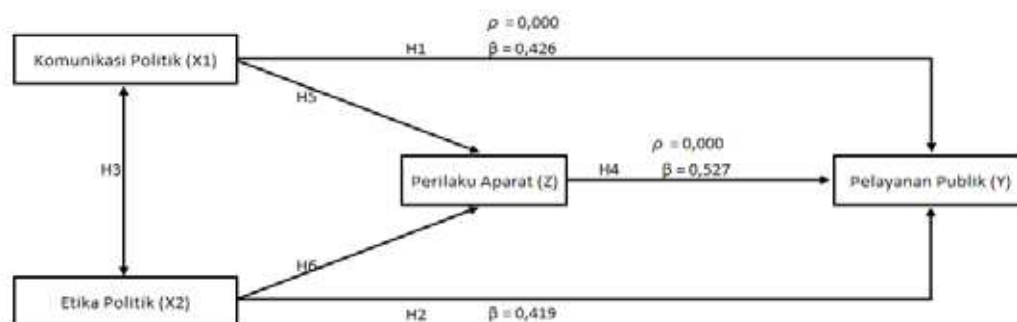


Diantara ketiga nilai koefisien determinasi terbesar adalah pada pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y melalui Z sebesar 32% dibandingkan nilai koefisien determinasi pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y melalui Z dan bahkan terkecil nilai koefisien determinasi pengaruh X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y. Pada gambar analisis jalur memperlihatkan bahwa, pertama, Pengaruh langsung X<sub>1</sub> terhadap Y sebesar 0.426. Sementara pengaruh tidak langsung X<sub>1</sub> terhadap Y melalui Z yaitu  $0.316 \times 0.435 = 0.137$ . Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara tidak langsung X<sub>1</sub> terhadap Y melalui Z < pengaruh langsung X<sub>1</sub> terhadap Y. Hasil ini menunjukkan bahwa Komunikasi Politik (X<sub>1</sub>) berpengaruh langsung terhadap Pelayanan Publik (Y) tanpa melalui Perilaku Arogansi Legislatif dan Sikap Apatisme Masyarakat (Z). Atau dapat disimpulkan bahwa Perilaku Arogansi Legislatif dan Sikap Apatisme Masyarakat (Z) tidak menjadi variabel yang memediasi antara Komunikasi Politik (X<sub>1</sub>) terhadap Pelayanan Publik (Y).

Kedua, pengaruh langsung X<sub>2</sub> terhadap Y sebesar 0.419. Sementara pengaruh tidak langsung X<sub>2</sub> terhadap Y melalui Z yaitu  $0.404 \times 0.427 = 0.173$ . Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara langsung X<sub>2</sub> terhadap Y < pengaruh tidak langsung X<sub>2</sub> terhadap Y melalui Z. Hasil ini menunjukkan bahwa Etika Politik (X<sub>2</sub>) berpengaruh langsung terhadap Pelayanan Publik (Y). Atau dapat disimpulkan bahwa Perilaku Arogansi Legislatif dan Sikap Apatisme Masyarakat (Z) tidak menjadi variabel yang memediasi antara Komunikasi Politik (X<sub>1</sub>) terhadap Pelayanan Publik (Y).

Ketiga, pengaruh langsung X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y sebesar 0.178. Sementara pengaruh tidak langsung X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y yaitu  $0.308 \times 0.295 = 0.091$ . Dari hasil perhitungan yang didapat menunjukkan pengaruh secara langsung X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y > pengaruh tidak langsung X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y. Hasil ini menunjukkan bahwa Komunikasi Politik (X<sub>1</sub>) dan Etika Politik (X<sub>2</sub>) menjadi variabel yang saling

**Gambar**  
**Model hubungan Kausal Antar Variabel Berdasarkan Hipotesis Teruji**



mempengaruhi terhadap Pelayanan Publik (Y).

### Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: pertama, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Kedua, etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Ketiga, komunikasi dan etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Keempat, perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Kelima, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik melalui perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat. Keenam, etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik melalui perilaku arogansi dan sikap apatisme masyarakat.

Adapun saran dari penelitian ini adalah Komunikasi Politik perlu ditingkatkan untuk Pelayanan Publik. Penerapan Etika Politik pada Aparatur Pemerintah dan Legislatif sangat dianjurkan dalam Pelayanan Publik. Perilaku Arogansi Legislatif dan Sikap Apatisme Masyarakat perlu dikurangi agar Pelayanan Publik baik.

### Daftar Pustaka

- Aminulloh, Akhirul. 2010. *Komunikasi Politik Dakwah Partai Keadilan Sejahtera (PKS) pada Pemilu Legislatif 2009*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 8, No. 1, April 2010. Diterbitkan UPN-Veteran. Yogyakarta.
- Blumler, Jay and Kavanah, Dennis, "The Third Age of Political Communication" in Ralph Negrine and James Stanyer, 2007, *The Political Communication Reader*, London: Routledge
- Dahlan, Alwi, 1990, *Perkembangan Komunikasi Politik Sebagai Bidang Kajian*, Jurnal Ilmu Politik 6, Jakarta: PT Gramedia
- Pace, R Wayne and Faules, Don F, 1994, *Organizational Communication*, New Jersey: Prentice Hall

- Rusmiwari, Sugeng. 2011. *Korelasi Perilaku Arogansi Legislatif terhadap sikap apatisme masyarakat*. Jurnal Reformasi, Volume 01 Nomer 01. Diterbitkan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Yulianto, Muchamad. 2009. *Grapevine, Demokrasi dan Komunikasi Politik dalam Pilkada*. Jurnal Komunikator, Vol. 1, No. 1, Mei 2009. Diterbitkan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Kompas, 28 Desember 2009
- Jawa Pos, 24 Maret 2009. Opini, *Ironi Wakil Rakyat*. Kacung Marijan.
- Republika, 24 Desember 2010. Pernyataan ketua DPR RI Marzuki Ali.